

# Remotevertrag. Der schnellste Weg zum kompetenten Support.

---



# Schnelle Störungsdiagnose. Mit automatischem Notfallsystem.

Spezialisten von HEIDELBERG sind immer ganz in Ihrer Nähe. Nie weiter entfernt als Ihr Prinect Press Center oder das nächste Telefon. Bei jedem eCall oder Anruf analysieren wir per Remote Service mittels einer sicheren Datenverbindung jede im Netzwerk erreichbare HEIDELBERG Maschine.

## Schnelle Verbindung für Diagnose und Support

Besonders in der Druck- und Verlagsindustrie mit ihren engen Terminvorgaben ist eine schnelle Hilfe zwingend erforderlich. Der interaktive Remote Service ist der schnellste und direkteste Weg für unsere Vertragspartner zu unserem globalen Expertennetzwerk. Hier ist das weltweite Know-how der HEIDELBERG Systeme in einem Team gebündelt. In einem weiteren Schritt verbindet der HEIDELBERG Service nun alle verfügbaren Supportkanäle zu einer, für den Kunden optimierten, Supportstrategie.

## Helpdesk / Remote (Telefon- und Fernzugriff)

Im Problemfall erhalten Sie Remote Support an der betroffenen Maschine. Ein erfahrener HEIDELBERG Servicetechniker macht sich über die hergestellte Internetverbindung mittels Fernzugriff, sofern vom Kunden freigegeben, auf die Suche nach dem Fehler und schlägt Reparaturmöglichkeiten vor. In vielen Fällen kann so aus der Ferne das Problem vollständig behoben werden. Das HEIDELBERG Serviceteam bietet Ihnen zudem telefonische Unterstützung rund um Ihre HEIDELBERG Produkte. So können wir all Ihre Fragen rasch und oft ohne zeitraubende Analysen beantworten.

## eCall

Der technische Fehler Ihrer Druckmaschine wird mittels eCall automatisch am Leitstand Prinect Press Center angezeigt. Alle relevanten Informationen und Daten sowie eine detaillierte Fehleranalyse kann dadurch an den SystemService von HEIDELBERG per Knopfdruck übermittelt werden. Innerhalb kürzester Zeit erhalten Sie von einem qualifizierten Fachmann telefonisch Anweisungen, wie Sie den Fehler beheben können.

Sie starten den Dialog mit unseren Experten zu Ihrem Produktionssystem per eCall Schaltfläche am Touchscreen und verfolgen anschließend die Problemlösung live am Bildschirm mit. Nichts geschieht ohne Ihr Wissen und die Funktionen können jederzeit aktiviert bzw. deaktiviert werden.



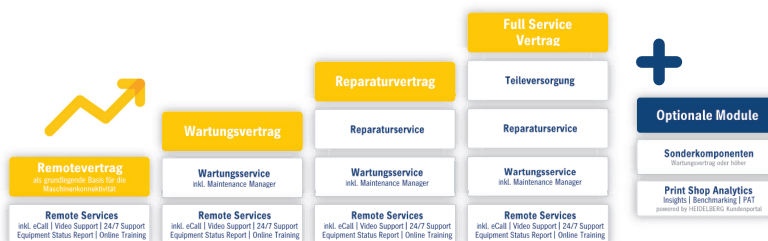
eCall

## Video Support

Der Video Support ist eine Erweiterung des Remote Service. Mit der Video Call-Funktion, die im Rahmen des Remotevertrages angeboten wird, können unsere Servicespezialisten Sie durch die Schritte der Fehlerbehebung an Ihrer Maschine führen. Dies ermöglicht auch das Lösen von komplexen Problemen sowie eine bessere Vorabklärung über alle Produktlinien hinweg.

## HEIDELBERG Kundenportal

Mit unserem neuen Service Angebot erhalten Sie über das zentrale HEIDELBERG Kundenportal Zugriff auf alle digitalen Produkte, Dienstleistungen und Services von HEIDELBERG. Egal wo Sie sind oder mit welchem Gerät Sie zugreifen möchten. Auch erhalten Sie über das Portal Zugriff auf Ihre Daten unserer Produktions- und Workflow-Lösung Prinect und deren Updates, auf Analyse-Tools wie Print Shop Analytics, auf unser komplettes Service-Angebot sowie den eShop.



**Leistungsverträge des HEIDELBERG Service**  
Kombinierte Angebote für Ihre individuellen Anforderungen.

# Guter Rat spart Kosten.

## 9 klare Vorteile.

Remote Support erlaubt unseren Experten, jede an Remote Service angeschlossene HEIDELBERG Maschine per sicherer Datenleitung zu analysieren. Unsere Kunden können bei jeder Störung im Maschinenbetrieb auf eine fundierte Beratung und vor allem auf schnelle Unterstützung zählen.

1. Schneller und effektiver Weg zum kompetenten Support durch die Kombination von eCall, Remote Service, Telefonunterstützung und Video Support
2. Reduzierte Stillstandzeiten und erhöhte Produktivität
3. Keine Telefonwarteschleife und keine Abklärung von Maschinendetails mehr notwendig
4. Reduktion der Durchlaufzeiten um bis zu 50%
5. Bis zu 70% der Maschinen sowie Einstellungs- oder Verfahrensfehler lassen sich per Remote lösen
6. Lösungsansatz aus der Ferne - direkt an der Maschine
7. Verbesserung von Anwendungs-Know-how durch direkte Betreuung
8. Mit dem Global Expert Network 24/7 (GEN 24/7) haben Kunden auch außerhalb der regulären Geschäftszeiten Zugang zum Expertenwissen
9. Ist ein Störfall per Remote Service nicht lösbar, werden rasch Maßnahmen zur Behebung von Störungen im Rahmen der Einsatzplanung und Teileklärung eingeleitet



Video Support



**KUNDENSICHT**



**HEIDELBERG SERVICE**

## Remote Support erzielt einen Mehrwert!

### OHNE Remote Support

Stillstandzeit 4 Stunden  
(Durchschnitt)

- Stillstandkosten
- Reisekosten
- Einsatzkosten vor Ort

### MIT Remote Support

Stillstandzeit **1 ½ Stunden\***

- **Reduktion** Stillstandkosten
- **Keine** Reisekosten
- **Keine** Einsatzkosten vor Ort

\*Fall über Remote Service gelöst. Durchschnittliche Einsparung bei erfolgreichem digitalen Einsatz bis zu EURO 1.000.-.

### Leistungsumfang Remotevertrag

- Automatischer Alarm am Maschinenleitstand bei Störungen in elektronischen Baugruppen
- eCall ist verfügbar für alle HEIDELBERG Druckmaschinen, die mit einem Leitstand Prinect Press Center ausgestattet sind
- eCall ermöglicht die Hinterlegung unterschiedlicher Telefonnummern inkl. Mobiltelefonnummern für den Rückruf
- Intelligentes HEIDELBERG Diagnosetool, das alle relevanten Parameter analysiert
- Ein HEIDELBERG Spezialist analysiert den Fall und ruft schnellstens zur Abstimmung weiterer Servicemaßnahmen zurück
- Direkte Online-Hilfe im Fall von Bedienungsfehlern
- Problembehebung per Remote oder Vorbereitung von Servicetechnikereinsätzen für Reparaturen und Entstörungen
- Zertifizierte Sicherheit nach ISO / IEC 27001 und TRUSTe Privacy



### Die beste Referenz

„Wenn ich eine Fehlermeldung über die Leitstelle der Maschine erhalte, sende ich diese direkt über eCall an HEIDELBERG weiter. Danach kann ich mich um etwas anderes kümmern, denn ich weiß, dass mich ein HEIDELBERG Servicetechniker innerhalb von 20 Minuten zurückrufen wird. Mit dem HEIDELBERG Remote Service lässt sich das Problem einfach lösen. Ist dies nicht der Fall, schickt mir HEIDELBERG einen Techniker vorbei. **Diese Kombination der Dienste eCall und Remote Service von HEIDELBERG erleichtert die Bearbeitung unserer Probleme an der Maschine und verschafft uns mehr Zeit für die Produktion.**“

Paolo Scotti, Abteilungsleiter Druck  
Säuberlin & Pfeiffer SA, Châtel-St-Denis, Schweiz



Remote generell

Unterstützung über das Internet:  
**HEIDELBERG Remote Service.**

- Breites Serviceangebot per Fernzugriff:
- Von der Problembehebung über Benchmarking bis zu Predictive Monitoring.
  - Rund um die Uhr Zugang zum Expertenwissen auf Knopfdruck
  - Für erhöhte Maschinenverfügbarkeit und mehr Produktivität

→ [heidelberg.com/de/remote-services](https://heidelberg.com/de/remote-services)